



## Guida all'utilizzo degli strumenti di valutazione della Nuova Social Card

### 7. La Scheda per la Progettazione della Presa in Carico

La scelta di proporre una **Scheda per la Progettazione della Presa in Carico** (da ora SPPC) applicata in tutti i Comuni protagonisti della sperimentazione risponde ad alcune esigenze e finalità:

- utilizzare un modello di presa in carico comune, al fine di ottimizzare la sperimentazione;
- mettere a sistema le esperienze maturate dai comuni;
- stimolare un confronto sulle principali dimensioni della presa in carico;
- predisporre una modalità comune per la programmazione e la valutazione degli effetti del progetto personalizzato.

Si deve considerare che le informazioni raccolte nel contesto della presa in carico definiscono i problemi e le opportunità delle persone destinatarie della sperimentazione. In tal senso selezionare le informazioni e definire le prassi in modo comune permetterà di realizzare il processo di presa in carico garantendo elementi di confrontabilità tra i 12 contesti di sperimentazione.

Per l'elaborazione della SPPC sono stati utilizzati i materiali già in uso nei Comuni, dando in questo modo valore ad una base esperienziale preziosa.

La SPPC è strutturata in tre sezioni:

- Sezione I - Anagrafica
- Sezione II - Analisi della domanda
- Sezione III - Progetto personalizzato

La **sezione anagrafica** raccoglie informazioni relative a quattro ambiti, funzionali alla descrizione del contesto di riferimento:

- a. dati socio-anagrafici del beneficiario;
- b. dati anagrafici e scolarità dei componenti del nucleo familiare;
- c. situazione lavorativa, formativa e economica di tutti i componenti del Nucleo Familiare Beneficiario (NFB);
- d. situazione abitativa del NFB.

La **sezione dedicata all'analisi della domanda** permette di articolare il processo di analisi in due momenti:

- a. la definizione del problema, condivisa con il NFB;
- b. la descrizione delle dimensioni del problema attraverso l'uso dei seguenti ambiti:

- condizione abitativa;
- situazione lavorativa;
- situazione economica;
- situazione affettiva del NFB;
- situazione sanitaria;
- situazione scolastica dei minori;
- osservazioni di sintesi.

Questa sezione della SPPC intende facilitare la produzione di una rappresentazione del problema condivisa tra servizio e beneficiario, ritenendo che la rappresentazione condivisa dei problemi costituisca una risorsa strategica per il disegno dell'azione di accompagnamento e per l'attivazione del NFB.

In particolare, si ricorda che una buona analisi della domanda deve contenere una chiara definizione dell'oggetto di lavoro (nel nostro caso la condizione multidimensionale del NFB), una puntuale identificazione del problema di riferimento e una analisi dei suoi livelli causali. Questa chiarezza analitica è la condizione necessaria per una efficace e coerente identificazione del sistema di obiettivi che orienterà la presa in carico.

Esattamente per tale ragione la sezione è stata strutturata con categorie aperte di analisi, permettendo di individuare con maggiore efficacia le variabili descrittive della dimensione problematica da affrontare.

La **sezione dedicata alla elaborazione del progetto personalizzato** per il nucleo familiare beneficiario è pensata in una prospettiva sistemica e conseguentemente articolata in 4 blocchi dedicati:

- a. all'elaborazione del profilo del nucleo familiare;
- b. all'elaborazione del programma personalizzato condiviso con la famiglia
- c. alla identificazione dei servizi coinvolti nel progetto di presa in carico;
- d. alla identificazione dei tempi e fasi di attuazione del progetto di presa in carico.

Questa struttura della sezione vuole essere coerente con la interpretazione del concetto di *progetto* inteso come *insieme di azioni coordinate, orientate in favore di determinati beneficiari, realizzate per ottenere un determinato obiettivo generale, articolato operativamente in determinati obiettivi specifici, utilizzando un budget specifico di risorse, in un intervallo di tempo definito*.

In tal senso i quattro ambiti della sezione sono pensati come spazi di formalizzazione e identificazione delle componenti strutturali di un *progetto* inteso come nella definizione appena proposta: il sistema di azioni che si intende porre in essere, i beneficiari di tali azioni, la scala di obiettivi che si intendono perseguire attraverso la realizzazione delle azioni programmate, le risorse disponibili per la loro attuazione e l'orizzonte temporale di riferimento. A questi elementi si aggiunge, come vedremo, il quadro delle responsabilità – o, per meglio dire, delle *corresponsabilità* – riferite al piano di attività concordato con il beneficiario.

Entrando nel merito dei vari ambiti, la *definizione del profilo del nucleo familiare* è funzionale alla costruzione di una «fotografia» puntuale del nucleo familiare, sulla cui base identificare le componenti centrali del progetto di presa in carico. La scheda, articolata attraverso risposte chiuse, distingue:

- le criticità e le risorse sia del nucleo familiare che del minore;
- gli obiettivi prioritari per il nucleo familiare.

Il *programma personalizzato* è quindi declinato sulla base degli elementi raccolti ed è condiviso con la famiglia.

A questo scopo la scheda prevede:

- il coinvolgimento esplicito di tutti quanti i membri del nucleo familiare, registrati attraverso la compilazione della tabella a pag. 8 della SPPC;
- la riproposizione della definizione condivisa del problema (come da Sezione II – Analisi della Domanda) e l'indicazione delle risorse da valorizzare (come da Profilo del Nucleo Familiare);
- la declinazione di Obiettivi Specifici per ogni membro del nucleo familiare;
- l'indicazione dei risultati attesi per ogni singolo obiettivo specifico indicato;
- l'indicazione delle azioni previste per il raggiungimento di ciascun obiettivo specifico;
- l'indicazione delle responsabilità e dei tempi di attuazione.

Più in dettaglio, la filiera progettuale *azioni-risultati attesi-obiettivi* è formalizzata attraverso la compilazione della tabella proposta a pag. 10 della SPPC. Tale tabella va compilata per ciascun componente del Nucleo Familiare Beneficiario (NFB), identificando in un'ottica sistemica la scala di obiettivi specifici che interessano il singolo componente nel quadro del sistema di obiettivi che si riferiscono al miglioramento della condizione complessiva del NFB.

Per facilitare un sufficiente grado di omogeneità nella compilazione della SPPC, si chiarisce che un obiettivo esprime l'attesa di risultati direttamente connessi alla messa in campo di azioni. D'altra parte le azioni hanno il loro punto d'origine nel problema di riferimento (perché sono state ipotizzate per contribuire alla soluzione del problema) e, prima ancora, sono fondate nella rappresentazione dell'oggetto di lavoro (il miglioramento della condizione multidimensionale del NFB). Esiste, dunque, un rapporto diretto di tipo logico oltre che fenomenico tra l'analisi della domanda (o formulazione del problema) e la formulazione degli obiettivi. La formulazione di un obiettivo richiede due passaggi: l'individuazione del suo contenuto e l'indicazione della sua direzione di sviluppo. In questo senso il contenuto di un obiettivo coincide con un elemento della condizione multidimensionale del NFB al quale si attribuisce valore negativo e rispetto al quale si desidera un cambiamento. Ad esempio: la bassa frequenza scolastica del minore viene compresa come fenomeno negativo rispetto al quale si desidera un cambiamento in direzione opposta; una debole relazione genitoriale è compresa come fenomeno negativo ed è espresso il desiderio di una relazione genitoriale più forte; una bassa qualifica dell'adulto disoccupato è compresa come una condizione negativa ed è espresso il desiderio di una qualifica più forte, ecc... La direzione di sviluppo dell'obiettivo invece indica operativamente la prospettiva del cambiamento atteso, ed è espressa attraverso l'uso di verbi d'azione (ad esempio: aumentare, ridurre, migliorare, produrre, accrescere, ecc...).

Ecco nella tabella che segue alcuni esempi più strutturati:

<b>CONTENUTO DELL'OBBIETTIVO (<i>situazione desiderata</i>)</b>	<b>OBBIETTIVO FORMULATO SECONDO UNA DIRETTRICE D'AZIONE</b>
Bassa difficoltà del NFB a conciliare gli obblighi lavorativi e le responsabilità di cura nei confronti dei figli	<u>Ridurre</u> la difficoltà del NFB a conciliare gli obblighi lavorativi e le responsabilità di cura nei confronti dei figli
Normale frequenza scolastica del minore	<u>Aumentare</u> la frequenza scolastica del minore
Migliore capacità di accesso al mercato del lavoro	<u>Migliorare</u> il portafoglio delle competenze professionali

A seguire, per ogni obiettivo identificato dovranno essere indicati i risultati attesi e il sistema di azioni al quale ciascun risultato è direttamente connesso in termini di esito atteso.

Risultati attesi	<i>Per Ob. A</i>
	<i>Per Ob. B</i>
	<i>Per Ob. C</i>
	<i>Per Ob. n.</i>
Azioni	<i>Per Ob. A</i> - az. 1 ..... - az. 2 ..... - az. 3 ..... - az. n. ....
	<i>Per Ob. B</i> - az. 1 ..... - az. 2 ..... - az. 3 ..... - az. n. ....
	<i>Per Ob. C</i> - az. 1 ..... - az. 2 ..... - az. 3 ..... - az. n. ....
	<i>Per Ob. D.</i> - az. 1 ..... - az. 2 ..... - az. 3 ..... - az. n. ....

Coerentemente con la logica del Decreto, nella SPPC si richiede poi di esplicitare *i servizi coinvolti* nell'attuazione del progetto e l'operatore di riferimento per ciascun servizio. Questa esplicitazione è orientata a favorire da un lato la costruzione di una équipe multidisciplinare per l'accompagnamento del progetto e dall'altro a chiarire il quadro delle corresponsabilità. Tali corresponsabilità coinvolgono sia il NFB che il sistema di servizi interessato dall'attuazione del progetto di presa in carico e nel caso dei NFB identificano anche le condizionalità per l'accesso al beneficio economico.

Per quanto riguarda i servizi, la definizione delle corresponsabilità deve esprimersi attraverso l'esplicitazione degli impegni assunti e delle risorse messe in campo per il loro compimento:

Condizionalità e corresponsabilità relative al componente del NFB (nome) (cognome)	<i>Componente del NFB</i>	
	<i>Servizio Sociale</i>	<i>(indicare impegni assunti e risorse impegnate)</i>
	<i>Servizio ....</i>	<i>(indicare impegni assunti e risorse impegnate)</i>
	<i>Servizio ....</i>	<i>(indicare impegni assunti e risorse impegnate)</i>
	<i>Servizio....</i>	<i>(indicare impegni assunti e risorse impegnate)</i>

La SPPC si chiude con la firma congiunta da parte del Titolare del beneficio economico, in rappresentanza del NFB, e del rappresentante del servizio titolare della presa in carico. Le due firme hanno valore di accettazione del quadro di corresponsabilità, e per il NFB esprime l'accettazione del progetto di presa in carico inteso nella sua globalità.